WISSEN MACHT ERFOLG

Beschwerden von Mietern & Wohnungseigentümern erfolgreich behandeln

Konfliktmanagement per Telefon & E-Mail für HVs & GBVs

Sie haben Fragen? +43 1 713 80 24-0 office@ars.at Schallautzerstraße 4, 1010 Wien

Kursinfos

Jetzt online buchen!

Seminar-ID: **21496**

Veranstaltungsformat: **Seminar**

Das nehmen Sie mit

DAS Praxisseminar mit zahlreichen Beispielen für Antwort-E-Mails & Tipps für die optimale E-Mail-Kommunikation für Hausverwaltungen & GBV's.

Immer öfter schreiben Wohnungseigentümer und Mieter fordernde bzw. unangenehme E-Mails an ihre Hausverwaltung. Diese „bösen" E-Mails kosten wertvolle Zeit und erfordern rechtliche Sicherheit.

Der gekonnte und zeitsparende Umgang mit der E-Mail-Kommunikation ist heute ein „Muss" in der täglichen Verwaltungsarbeit. Sie erhalten in diesem Praxis-Seminar das Rüstzeug für die schriftliche Beantwortung von schwierigen E-Mail-Anfragen und Beschwerden Ihrer Kunden. Anhand von Beispielen werden Textbausteine und hilfreiches Know-how für die Praxis erarbeitet. 50 Praxisbeispiele für Muster-E-Mails im Word-Format dienen dabei als Grundlage, geben Sicherheit im Arbeitsalltag und sparen in der Praxis kostbare Zeit.

Ihr Programm im Überblick

- 50 Praxisbeispiele für Muster-E-Mails **im Word-Format** als Grundlage für die effiziente und rechtlich einwandfreie Beantwortung aus Sicht der Hausverwaltung samt rechtlicher Grundlagen und neuester Judikatur
- Mit kurzen Sätzen zum verständlichen Text
- Die Wirkung bestimmter Worte im geschäftlichen E-Mail
- Umgang mit Kritik im E-Mail der Kunden
- Häufige Beschwerde- & Anfragefälle mittels E-Mail
- Beschwerden über zu laute Mieter bzw. Wohnungseigentümer
- Beschwerden über „Gerüche" aus Wohnung oder Balkon
- Grillerei im Garten
- Rauchen im Stiegenhaus bzw. am Balkon
- Persönliche Auseinandersetzungen von Mieter bzw. Wohnungseigentümer

- Unzureichende Mülltrennung: Mieter bzw. Wohnungseigentümer räumt die Mistkübel zu voll
- Ablagerungen und herrenloses Gut am Gang (z. B. Schuhkästen, Blumen) und auf Allgemeinflächen
- Grünflächenpflege, Baum- und Strauchschnitt (einige wollen Rückschnitt, andere nicht)
- Zu hohe Betriebskosten – Beschwerden über falsche BK-Abrechnungen – zu hohe Rücklage
- Verglasung Balkon bzw. Anbringen SAT-Schüssel oder Videokamera
- Beschwerden über zu lange Reaktionszeiten
- Schlechte Erreichbarkeit der Hausverwaltung
- Erhöhung Mietzins
- EVB-Anfragen von Mietern

Interessant für

- Hausverwalter und Hausverwalterassistenten
- Mitarbeitende in der Hausverwaltung von gemeinnützigen Bauvereinigungen
- Mitarbeitende im Sekretariat bzw. von Beschwerdestellen / Helpdesks von Hausverwaltungen und GBV
- Selbstverwaltende Hauseigentümer und Wohnungseigentümer, die vermieten

Termine & Optionen

Beratung & Buchung

Wolfgang Fehr
+43 1 713 80 24-11 wolfgang.fehr@ars.at